

(2) 開2002-14950 (P2002-14950A)

【特許請求の範囲】

【請求項1】 選択可能な複数の項目が含まれる設定ファイルをサーバから取得して、前記選択可能な複数の項目をユーザに提示して選択を促す手段と、

前記ユーザによる選択指示に基づき前記サーバから、前記複数の項目のうち少なくとも一部の項目に対応する複数の部品ファイルのうち対応する部品ファイルを取得する手段と、

取得した前記部品ファイルと選択指示内容とを用いて出力ファイルを作成する手段と、

を有するコンピュータ・システム。

【請求項2】 検討対象についての問題点及び当該問題点に対する解決策を検討依頼者に提示するための提示資料ファイルを作成するコンピュータ・システムであって、少なくとも問題点及び当該問題点に対する解決策について選択可能な複数の項目が含まれる設定ファイルをサーバから取得して、前記少なくとも問題点及び当該問題点に対する解決策について選択可能な複数の項目をユーザに提示して選択を促す手段と、

前記ユーザによる前記問題点に対する解決策についての選択項目に基づき前記サーバから、前記問題点に対する解決策の少なくとも一部の項目に対応し且つ解決策を提示するための複数の部品ファイルのうち対応する部品ファイルを取得する手段と、

前記ユーザによる選択内容と取得した前記部品ファイルとから提示資料ファイルを作成する手段と、

を有するコンピュータ・システム。

【請求項3】 前記選択を促す手段が、前記問題点について選択された項目に対して選択されるべき解決策の項目を自動的に抽出する手段を含む請求項2記載のコンピュータ・システム。

【請求項4】 サーバと1又は複数のクライアント端末とを含み、検討対象についての問題点及び当該問題点に対する解決策を検討依頼者に提示するための提示資料ファイルを作成するコンピュータ・システムであって、

前記サーバは、

少なくとも問題点について選択可能な複数の項目が含まれる設定ファイルと、

前記問題点に対する解決策の項目のうち少なくとも一部の項目に対応し且つ解決策を提示するための複数の部品ファイルと、

前記問題点の項目に対応する解決策の項目を出力する解決策項目出力手段と、

を有し、

前記クライアント端末は、

前記設定ファイルを前記サーバから取得して、前記問題点について選択可能な複数の項目をユーザに提示して選択を促す手段と、

前記ユーザによる前記問題点についての選択項目を前記サーバに送信する手段と、

前記サーバから、前記問題点についての選択項目に対して前記サーバにおける前記解決策項目出力手段が出力する前記解決策の項目のうち少なくとも一部の項目に対応する部品ファイルを取得する取得手段と、

取得した前記部品ファイルを用いて提示資料ファイルを作成する手段と、

を有する、コンピュータ・システム。

【請求項5】 サーバと1又は複数のクライアント端末とを含み、検討対象についての問題点及び当該問題点に対する解決策を検討依頼者に提示するための提示資料ファイルを作成するコンピュータ・システムであって、

前記サーバは、

少なくとも問題点についてデータ入力可能な複数の項目が含まれる設定ファイルと、

前記問題点に対する解決策の項目のうち少なくとも一部の項目に対応し且つ解決策を提示するための複数の部品ファイルと、

前記問題点の項目に対するデータの内容を解析して、実施すべき解決策の項目を出力する解決策項目出力手段と、

を有し、

前記クライアント端末は、

前記設定ファイルを前記サーバから取得して、前記問題点についてデータ入力可能な複数の項目をユーザに提示してデータ入力を促す手段と、

前記ユーザにより前記問題点について入力されたデータを前記サーバに送信する手段と、

前記サーバから、前記問題点について入力されたデータについて前記サーバにおける前記解決策項目出力手段が出力する前記解決策の項目のうち少なくとも一部の項目に対応する部品ファイルを取得する取得手段と、

取得した前記部品ファイルを用いて提示資料ファイルを作成する手段と、

を有する、コンピュータ・システム。

【請求項6】 サーバと1又は複数のクライアント端末とを含み、検討対象についての問題点及び当該問題点に対する解決策を検討依頼者に提示するための提示資料ファイルを作成するコンピュータ・システムであって、

前記サーバは、

前記クライアント端末から問題点についての複数の項目に対するデータを含む問題データ・ファイルを受信した場合に、前記複数の項目に対するデータを解析して、実施すべき解決策の項目を出力する解決策項目出力手段と、

前記問題点に対する解決策の項目のうち少なくとも一部の項目に対応し且つ解決策を提示するための複数の部品ファイルと、

を有し、

前記クライアント端末は、

前記問題データ・ファイルを前記サーバに送信する手段

## (3) 開2002-14950 (P2002-14950A)

と、

前記サーバから、前記問題データ・ファイルに対して前記サーバにおける前記解決策項目出力手段が出力する前記解決策の項目のうち少なくとも一部の項目に対応する部品ファイルを取得する取得手段と、  
取得した前記部品ファイルを用いて提示資料ファイルを作成する手段と、  
を有する、コンピュータ・システム。

【請求項7】前記解決策項目出力手段が出力する前記解決策の項目は、前記クライアント端末に送信され、前記クライアント端末は、前記解決策項目出力手段が出力した前記解決策の項目を受信して前記ユーザに提示し選択を促す手段をさらに有し、

前記取得手段は、前記ユーザによる前記解決策の選択項目を前記サーバに出力して前記解決策の選択項目に対応する部品ファイルを取得することを特徴とする請求項4乃至6のいずれか1つ記載のコンピュータ・システム。

【請求項8】検討対象についての問題点及び当該問題点に対する解決策を検討依頼者に提示するための提示資料ファイルを作成する提示資料ファイル作成方法であって、

少なくとも問題点及び当該問題点に対する解決策について選択可能な複数の項目が含まれる設定ファイルを用いて、前記少なくとも問題点及び当該問題点に対する解決策について選択可能な複数の項目をユーザに提示して選択を促すステップと、

前記ユーザによる前記問題点に対する解決策についての選択項目に基づき、前記問題点に対する解決策の少なくとも一部の項目に対応し且つ解決策を提示するための複数の部品ファイルのうち対応する部品ファイルを取得するステップと、

前記ユーザによる選択内容と取得した前記部品ファイルとから提示資料ファイルを作成するステップと、  
を含む提示資料ファイル作成方法。

【請求項9】検討対象についての問題点及び当該問題点に対する解決策を検討依頼者に提示するための提示資料ファイルを作成する提示資料ファイル作成方法であって、

少なくとも問題点について選択可能な複数の項目が含まれる設定ファイルを用いて、前記問題点について選択可能な複数の項目をユーザに提示して選択を促すステップと、

前記ユーザによる前記問題点についての選択項目に対応する解決策の項目を出力する出力ステップと、

前記問題点に対する解決策の項目のうち少なくとも一部の項目に対応し且つ解決策を提示するための複数の部品ファイルのうち、前記出力ステップにおいて出力された前記解決策の項目のうち少なくとも一部の項目に対応する部品ファイルを取得する取得ステップと、

取得した前記部品ファイルを用いて提示資料ファイルを

作成するステップと、

を含む提示資料ファイル作成方法。

【請求項10】検討対象についての問題点及び当該問題点に対する解決策を検討依頼者に提示するための提示資料ファイルを作成する提示資料ファイル作成方法であって、

少なくとも問題点についてデータ入力可能な複数の項目が含まれる設定ファイルを用いて、前記問題点についてデータ入力可能な複数の項目をユーザに提示してデータ入力を促すステップと、

前記ユーザにより前記問題点の項目に入力されたデータの値を解析して、実施すべき解決策の項目を出力する出力ステップと、

前記問題点に対する解決策の項目のうち少なくとも一部の項目に対応し且つ解決策を提示するための複数の部品ファイルのうち、前記出力ステップにおいて出力された前記解決策の項目のうち少なくとも一部の項目に対応する部品ファイルを取得するステップと、

取得した前記部品ファイルを用いて提示資料ファイルを作成するステップと、

を含む提示資料ファイル作成方法。

【請求項11】検討対象についての問題点及び当該問題点に対する解決策を検討依頼者に提示するための提示資料ファイルを作成する提示資料ファイル作成方法であって、

問題点についての複数の項目に対するデータを含む問題データ・ファイル内の前記複数の項目に対するデータを解析して、実施すべき解決策の項目を出力する出力ステップと、

前記問題点に対する解決策の項目のうち少なくとも一部の項目に対応し且つ解決策を提示するための複数の部品ファイルのうち、前記出力ステップにおいて出力された前記解決策の項目のうち少なくとも一部の項目に対応する部品ファイルを取得するステップと、

取得した前記部品ファイルを用いて提示資料ファイルを作成するステップと、

を含む提示資料ファイル作成方法。

【請求項12】少なくとも問題点及び当該問題点に対する解決策について選択可能な複数の項目が含まれる設定ファイルを用いて、前記少なくとも問題点及び当該問題点に対する解決策について選択可能な複数の項目をユーザに提示して選択を促すステップと、

前記ユーザによる前記問題点に対する解決策についての選択項目に基づき、前記問題点に対する解決策の少なくとも一部の項目に対応し且つ解決策を提示するための複数の部品ファイルのうち対応する部品ファイルを取得するステップと、

前記ユーザによる選択内容と取得した前記部品ファイルとから提示資料ファイルを作成するステップと、

をコンピュータに実行させるためのプログラムを格納し

## (4) 開2002-14950 (P2002-14950A)

た記録媒体。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明が属する技術分野】本発明は、例えばコンサルティング業務等におけるプレゼンテーション用資料を作成するための技術に関する。

【0002】

【従来の技術】例えば、業務改善のためのコンサルティング業務において顧客に対して業務改善提案を行う際には、現在の業務の問題点の把握とその問題点に対する効果的な解決策（本願では、改善策を含む。）を提案しなければならない。しかし、問題点については顧客からのヒアリングや調査数値などにより比較的容易に取得できるが、問題点に対する効果的な解決策の抽出については各コンサルタント等のノウハウによるところが大きい。すなわち、経験豊富なコンサルタント等の専門家と経験が浅いコンサルタント等では、提案できる解決策に大きな差が生じてしまう場合が多い。

【0003】一方、顧客に対して業務改善提案を行う際には、例えばMicrosoft社が提供しているPowerPoint（Microsoft社の商標）などのプレゼンテーション資料作成プログラムによりプレゼンテーション資料を作成することが多い。従来では、プレゼンテーション資料を顧客毎に作成するか、他の顧客のプレゼンテーション資料を修正することで、特定の顧客用のプレゼンテーション資料を用意していた。プレゼンテーション資料をコンサルタント等の間で共有することにより、コンサルタント等の間における知識・経験などの共有はある程度行われるが、上で述べたような問題点に対する効果的な解決策の抽出の部分について、経験豊富なコンサルタントなどの専門家の十分な知識・経験などの共有は行われていない。加えて、プレゼンテーション資料の作成の効率化についても、知識・経験などの共有に関連して考察されてはいない。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】よって、本発明の目的は、業務遂行において知識・経験などの共有を図りながら効率的にプレゼンテーション資料を作成できるようにするための技術を提供することである。

【0005】本発明の他の目的は、業務遂行において、更新されていく知識・経験などの共有を図りながら効率的にプレゼンテーション資料を作成できるようにするための技術を提供することである。

【0006】

【課題を解決するための手段】本発明の第1の態様に係るコンピュータ・システムは、選択可能な複数の項目が含まれる設定ファイルをサーバから取得して、選択可能な複数の項目をユーザに提示して選択を促す手段と、ユーザによる選択指示に基づきサーバから、複数の項目のうち少なくとも一部の項目に対応する複数の部品ファイル

のうち対応する部品ファイルを取得する手段と、取得した部品ファイルと選択指示内容とを用いて出力ファイルを作成する手段とを有する。これにより、経験豊かな専門家が作成した部品ファイルを共有化することができ、出力ファイルの作成が効率化される。

【0007】本発明の第2の態様に係る、検討対象についての問題点及び当該問題点に対する解決策を検討依頼者に提示するための提示資料ファイルを作成するコンピュータ・システムは、少なくとも問題点及び当該問題点に対する解決策について選択可能な複数の項目が含まれる設定ファイルをサーバから取得して、少なくとも問題点及び当該問題点に対する解決策について選択可能な複数の項目をユーザに提示して選択を促す手段と、ユーザによる問題点に対する解決策についての選択項目に基づきサーバから、問題点に対する解決策の少なくとも一部の項目（例えば実施の形態におけるツール選択の部分（図6）））に対応し且つ解決策を提示するための複数の部品ファイルのうち対応する部品ファイルを取得する手段と、ユーザによる選択内容と取得した部品ファイルとから提示資料ファイルを作成する手段とを有する。経験豊かな専門家が用意した選択項目を選び、予め専門家が作成した部品ファイルを利用して提示資料ファイルを所定のフォーマットに基づいて自動的に作成できるので、より効果的な提示資料が効率的に作成できるようになる。

【0008】なお本発明の第2の態様において、上で述べた選択を促す手段を、問題点について選択された項目に対して選択されるべき解決策の項目を自動的に抽出する手段を含むようにすることも可能である。選択されるべき解決策の項目が自動的に抽出されるので、コンサルタント等の間のばらつきを抑えることができるようになる。

【0009】本発明の第3の態様に係る、サーバと1又は複数のクライアント端末とを含み、検討対象についての問題点及び当該問題点に対する解決策を検討依頼者に提示するための提示資料ファイルを作成するコンピュータ・システムはサーバ及びクライアント端末について以下のような構成を有する。すなわち、サーバは、少なくとも問題点について選択可能な複数の項目が含まれる設定ファイルと、問題点に対する解決策の項目のうち少なくとも一部の項目に対応し且つ解決策を提示するための複数の部品ファイルと、問題点の項目に対応する解決策の項目を出力する解決策項目出力手段とを有する。また、クライアント端末は、設定ファイルをサーバから取得して、問題点について選択可能な複数の項目をユーザに提示して選択を促す手段と、ユーザによる問題点についての選択項目をサーバに送信する手段と、サーバから、問題点についての選択項目に対してサーバにおける解決策項目出力手段が出力する解決策の項目のうち少なくとも一部の項目に対応する部品ファイルを取得する取

## (5) 開2002-14950 (P2002-14950A)

得手段と、取得した部品ファイルを用いて提示資料ファイルを作成する手段とを有する。

【0010】例えば、設定ファイルにて予め用意された問題点が存在するか否かの質問に例えばYes/Noで答えていくことにより問題点の項目を明らかにし、当該明らかになった問題点に対する解決策を表す部品ファイルを用いて提示資料ファイルが作成される。よって、ユーザはより簡単且つ正確に解決策及び提示資料ファイルを得ることができるようになる。

【0011】本発明の第4の態様に係るコンピュータ・システムは、以下のような構成を有する。すなわち、サーバは、少なくとも問題点についてデータ入力可能な複数の項目が含まれる設定ファイルと、問題点に対する解決策の項目のうち少なくとも一部の項目に対応し且つ解決策を提示するための複数の部品ファイルと、問題点の項目に対するデータの内容を解析して、実施すべき解決策の項目を出力する解決策項目出力手段とを有する。またクライアント端末は、設定ファイル（例えば図22参照のこと）をサーバから取得して、問題点についてデータ入力可能な複数の項目をユーザに提示してデータ入力を促す手段と、ユーザにより問題点について入力されたデータをサーバに送信する手段と、サーバから、問題点について入力されたデータについてサーバにおける解決策項目出力手段が出力する解決策の項目のうち少なくとも一部の項目に対応する部品ファイルを取得する取得手段と、取得した部品ファイルを用いて提示資料ファイルを作成する手段とを有する。

【0012】例えば、数値や具体的な状態等を含む具体的な調査結果を予め専門家により用意された設定ファイルに従って入力すれば、専門家により導き出された問題点と解決策の関連付け情報に基づき自動的に解決策が抽出され、解決策に対応する部品ファイルをサーバから取得して提案資料ファイルが作成される。これにより、ユーザはより簡単に専門家の知識・経験などを利用でき且つ効率的に提示資料ファイルを作成できるようになる。

【0013】本発明の第5の態様における、サーバと1又は複数のクライアント端末とを含むコンピュータ・システムは、以下のような構成を有する。すなわち、サーバは、クライアント端末から問題点についての複数の項目に対するデータを含む問題データ・ファイルを受信した場合に、複数の項目に対するデータを解析して、実施すべき解決策の項目を出力する解決策項目出力手段と、問題点に対する解決策の項目のうち少なくとも一部の項目に対応し且つ解決策を提示するための複数の部品ファイルとを有する。また、クライアント端末は、問題データ・ファイルをサーバに送信する手段と、サーバから、問題データ・ファイルに対してサーバにおける解決策項目出力手段が出力する解決策の項目のうち少なくとも一部の項目に対応する部品ファイルを取得する取得手段と、取得した部品ファイルを用いて提示資料ファイル

作成する手段とを有する。

【0014】設定ファイルではなく、別途数値や具体的な状態についての具体的な調査結果を入力することにより作成される問題データ・ファイルを解析することにより、問題点に対する解決策が専門家の知識・経験などを踏まえて抽出される。そして、解決策に対する部品ファイルを用いて提出資料ファイルが作成される。これにより、ユーザはより簡単に専門家の知識・経験などを利用でき且つ効率的に提示資料ファイルを作成できるようになる。

【0015】なお、本発明の第3乃至第5の態様において、解決策項目出力手段が出力する解決策の項目を、クライアント端末に送信するようにし、クライアント端末を、解決策項目出力手段が出力した解決策の項目を受信してユーザに提示し選択を促す手段をさらに有するような構成とし、上で述べた取得手段を、ユーザによる解決策の選択項目をサーバに出力して解決策の選択項目に対応する部品ファイルを取得するような構成とすることも可能である。ユーザ独自の判断をも取り入れることができるようになる。

【0016】本発明の第6の態様に係る、検討対象についての問題点及び当該問題点に対する解決策を検討依頼者に提示するための提示資料ファイルを作成する提示資料ファイル作成方法は、少なくとも問題点及び当該問題点に対する解決策について選択可能な複数の項目が含まれる設定ファイルを用いて、少なくとも問題点及び当該問題点に対する解決策について選択可能な複数の項目をユーザに提示して選択を促すステップと、ユーザによる問題点に対する解決策についての選択項目に基づき、問題点に対する解決策の少なくとも一部の項目に対応し且つ解決策を提示するための複数の部品ファイルのうち対応する部品ファイルを取得するステップと、ユーザによる選択内容と取得した部品ファイルとから提示資料ファイルを作成するステップとを含む。

【0017】本発明の第7の態様に係る提示資料ファイル作成方法は、少なくとも問題点について選択可能な複数の項目が含まれる設定ファイルを用いて、問題点について選択可能な複数の項目をユーザに提示して選択を促すステップと、ユーザによる問題点についての選択項目に対応する解決策の項目を出力する出力ステップと、問題点に対する解決策の項目のうち少なくとも一部の項目に対応し且つ解決策を提示するための複数の部品ファイルのうち、出力ステップにおいて出力された解決策の項目のうち少なくとも一部の項目に対応する部品ファイルを取得する取得ステップと、取得した部品ファイルを用いて提示資料ファイルを作成するステップとを含む。

【0018】本発明の第8の態様に係る提示資料ファイル作成方法は、少なくとも問題点についてデータ入力可能な複数の項目が含まれる設定ファイルを用いて、問題点についてデータ入力可能な複数の項目をユーザに提示

## (6) 開2002-14950 (P2002-14950A)

してデータ入力を促すステップと、ユーザにより問題点の項目に入力されたデータの値を解析して、実施すべき解決策の項目を出力する出力ステップと、問題点に対する解決策の項目のうち少なくとも一部の項目に対応し且つ解決策を提示するための複数の部品ファイルのうち、出力ステップにおいて出力された解決策の項目のうち少なくとも一部の項目に対応する部品ファイルを取得するステップと、取得した部品ファイルを用いて提示資料ファイルを作成するステップとを含む。

【0019】本発明の第9の態様に係る提示資料ファイル作成方法は、問題点についての複数の項目に対するデータを含む問題データ・ファイル内の複数の項目に対するデータを解析して、実施すべき解決策の項目を出力する出力ステップと、問題点に対する解決策の項目のうち少なくとも一部の項目に対応し且つ解決策を提示するための複数の部品ファイルのうち、出力ステップにおいて出力された解決策の項目のうち少なくとも一部の項目に対応する部品ファイルを取得するステップと、取得した部品ファイルを用いて提示資料ファイルを作成するステップとを含む。

【0020】なお、本発明の第6乃至第9の態様における各ステップは、全てクライアント端末にて実行してもよいし、一部サーバで実行させるようにしてもよい。例えば、提示資料ファイルを作成するステップをサーバに実行させることも可能である。

【0021】上で述べたコンピュータ・システムは、通常のコンピュータとプログラムとの組合せにて実現される場合がある。その場合、プログラムは、例えばフロッピー（登録商標）・ディスク、CD-ROM、光磁気ディスク、半導体メモリ、ハードディスク等の記憶媒体又は記憶装置に格納される。なお、中間的な処理結果はメモリに一時保管される。

【0022】

【発明の実施の形態】〔実施の形態1〕本発明の一実施の形態に係るシステム概要図を図1に示す。図1においてネットワーク1は例えば企業のLAN (Local Area Network) であって、クライアント端末A (3)、クライアント端末B (5)、クライアント端末C (7)、サーバ9が接続されている。例えばクライアント端末3乃至7は、通常のパーソナル・コンピュータであり、本実施の形態では、ユーザ・インターフェース部30と、部品ファイル取得部32と、プレゼンテーション・ファイル作成部34を備えている。これらの処理部は、Microsoft社が提供しているパワーポイント (PowerPoint) というプログラムとそのマクロ、エクセル (Excel)、アクセス (Access) 等のプログラム、さらには独自に作成されたプログラム等にて実現可能である。また、サーバ9は例えばファイル・サーバであり、記憶装置11を内蔵又は記憶装置11に接続されている。記憶装置11には、以下で説明する設定ファイル13と部品ファイル1

5が格納されている。なお、部品ファイル15は複数用意される。

【0023】次に、本実施の形態を理解しやすくするために、クライアント端末における表示画面例を図2乃至図7にて示す。なお、図2乃至図7はクライアント端末3乃至7のインターフェース部30の処理の結果出力されるものである。図2は最初の入力画面であり、プレゼンテーション・ファイルのヘッダ部分を作成するための基礎情報を入力するための画面である。図2は、保険会社の代理店に対する業務改善コンサルティングの例であり、代理店名を入力するための欄210が設けられている。最終的なプレゼンテーション・ファイルのファイル名を入力する欄220、プレゼンテーションのタイトル名（主題・副題）を入力する欄230、コンサルタント名を入力する欄240、プレゼンテーション・ファイル作成の日付を入力する欄250とが設けられている。

【0024】図3は、第2の入力画面であり、問題点に関する情報を入力・選択するための画面である。図3では、ユーザ・インターフェース部30が取得した設定ファイル13に従って問題点についての選択肢を列挙する欄310と、ユーザにより入力又は選択された問題点の項目を表示する欄320と、問題点の項目の大きな括弧を示す文字を入力するための欄330とが設けられている。ここでは、問題点についての選択肢を列挙する欄310には、設定ファイル13に定義された「事務ロードの増大」「営業時間の圧迫」「情報の伝達不足」「社員の意識低下」「社員の知識不足」「事務コストの増加」「営業時間の削減」が列挙されており、各項目の左側にはチェックボックスが設けられている。例えばマウスで選択すべき項目のチェックボックスをクリックすると、選択されたことを示すチェックがチェックボックスに入り、ハッチングがかけられる（又は白抜き文字となる）。そして、問題点の項目を表示する欄320に自動的に記入される。なお、選択しないで、問題点の項目を表示する欄320に入力することも可能である。ユーザ・インターフェース部30は入力・選択された項目及びその内容を記憶しており、後の処理に用いる。図3では「事務ロードの増大」「情報の伝達不足」「社員の意識低下」が選択されている。これらの問題点の項目は、専門家が有する最先端のノウハウを駆使して作成され、常に設定ファイル13の中でバージョンアップが図られてゆく。

【0025】図4は、第3の入力画面であり、見出しに関する情報を入力・選択するための画面である。図4の例では、ページの目的を入力する欄410と、コンサルティングの目的を列挙する欄420と、最終目的を入力する欄430と、ユーザにより入力又は選択された目的の項目を表示する欄440とが設けられている。この例では、目的を列挙する欄420には、設定ファイル13に定義された「事務処理の効率化」「専門性の向上」

(7) 開2002-14950 (P2002-14950A)

「お客様志向の活動」「事務精度の向上」「CS向上」が列挙されており、各項目の左側にはチェックボックスが設けられている。例えばマウスにより選択すべき項目のチェックボックスをクリックすると、選択されたことを示すチェックがチェックボックスに入り、ハッチングがかけられる（又は白抜き文字となる）。そして、目的の項目を表示する欄440に自動的に記入される。なお、選択しないで、目的の項目を表示する欄440に入力することも可能である。ユーザ・インターフェース部30は入力・選択された項目及びその内容を記憶しており、後の処理に用いる。図4では「事務処理の効率化」「専門性の向上」「事務精度の向上」が選択されている。これらの目的の項目についても、専門家の最先端のノウハウによって設定ファイル13の中でバージョンアップが図られる。

【0026】図5は、第4の入力画面であり、改善提案項目を入力するための画面を示す。図5の例では、改善提案項目を記入する欄510が設けられている。但し、図3及び図4のように設定ファイルに予め改善提案項目を定義しておき、ユーザに選択させるような構成とすることも可能である。これらの改善提案項目についても同様に最先端のノウハウが活用されて設定ファイル13の中でバージョンアップが図られる。

【0027】図6は、第5の入力画面であり、解決策として提示するツールを選択するための画面である。図6の例では、設定ファイル13に定義された解決策としてのツール名を列挙する欄610と、選択されたツールの詳細内容を表示する欄620とが含まれる。この例では、ツール名を列挙する欄610には、設定ファイル13に定義された様々なツール名が列挙されており、各項目の左側にはチェックボックスが設けられている。例えばマウスにより選択すべき項目のチェックボックスをクリックすると、選択されたことを示すチェックがチェックボックスに入り、ハッチングがかけられる（又は白抜き文字となる）。また、ツールの詳細内容を表示する欄620に、詳細内容が示される。ツール名を列挙する欄610に含まれる項目については、複数の項目を選択可能であって、選択する毎に詳細内容を表示する欄620に新たに選択されたツールの詳細内容が表示される。同じツール名を再度選択すると、選択が解除される。ユーザ・インターフェース部30は入力・選択された項目及びその内容を記憶しており、後の処理に用いる。図6では、「デイリー精算の実施」が選択されている。これら改善策ツール項目及びその詳細内容についても専門家が適宜レベルアップを行い、最も適切な内容が蓄積されている。

【0028】第6番目の入力画面である進め方については、本例では自由に「進め方」について記入する欄が設けられているだけであるので、図示していない。

【0029】図7は、第7の入力画面であり、最後の結

びの文章を入力・選択するための画面である。図7の例では、ページのタイトルを入力する欄710と、設定ファイル13に定義された結びの文章を列挙する欄720と、選択された結びの文章を表示する欄730と、追加の文章を入力するための欄740とが含まれる。この例では、結びの文章を列挙する欄720では、設定ファイル13に定義された様々な文章が列挙されており、各項目の左側にはチェックボックスが設けられている。例えばマウスにより選択すべき項目のチェックボックスをクリックすると、選択されたことを示すチェックがチェックボックスに入り、ハッチングがかけられる（又は白抜き文字となる）。また、選択された結びの文章を表示する欄730に、選択された文章が表示される。結びの文章を列挙する欄710に含まれる文章については、複数の文章を選択可能であり、選択されると「選択された結びの文章を表示する欄730」に当該選択された文章が追加される。追加の文章を入力するための欄740に入力された文章も選択された結びの文章と同じように組み込まれる。ユーザ・インターフェース部30は入力・選択された項目及びその内容を記憶しており、後の処理に用いる。

【0030】図2乃至図7の画面の右上に設けられた「完了」ボタンが押されると、ユーザ・インターフェース部30は、ツールの選択内容をプレゼンテーション・ファイル作成部34に出力する。ツールの選択内容は、プレゼンテーション・ファイル作成部34から部品ファイル取得部32に出力される。そして、部品ファイル取得部32がネットワーク1を介してサーバ9にアクセスし、選択されたツール名に対応する部品ファイル15を取得する。すなわち、サーバ9が記憶装置15にアクセスしてツールに対応する部品ファイル15を取り出し、クライアント端末3乃至7の部品ファイル取得部32に送信する。部品ファイル取得部32が取得した部品ファイル15とユーザ・インターフェース部30が取得している入力・選択内容に基づきプレゼンテーション・ファイル作成部34がプレゼンテーション・ファイルを作成する。プレゼンテーション・ファイルの内容の一例を図8乃至図12及び図6にて示す。

【0031】図8は、図2による入力内容にて作成されるヘッダ・ページの内容である。図9は、図3による入力・選択内容にて作成される問題点を示すためのページの内容である。図10は、図4による入力・選択内容にて作成される目的を示すためのページの内容である。図11は、図5による入力内容にて作成される改善提案項目を示すためのページの内容である。図6の詳細内容を表示する欄620に表示される内容が、プレゼンテーション・ファイルの内容となる。図12は、図7による入力・選択内容にて作成される結びの文章を示すためのページ内容である。

【0032】表1に設定ファイル13の一例を示してお

(8) 開2002-14950 (P2002-14950A)

く。図2乃至図7で示したようにユーザ・インターフェース部30は、設定ファイル13に予め定義された項目などを読み出して、ユーザに選択肢として提示する。

【0033】

【表1】

\*\*\*\*\*

\* 問題点 \*

\*\*\*\*\*

PROBLEM,,事務ロードの増大

PROBLEM,,営業時間の圧迫

PROBLEM,,情報の伝達不足

PROBLEM,,社員の意識低下

PROBLEM,,社員の知識不足

PROBLEM,,事務コストの増加

PROBLEM,,営業時間の減少

\*\*\*\*\*

\* 目的 \*

\*\*\*\*\*

PURPOSE,,事務処理の効率化

PURPOSE,,専門性の向上

PURPOSE,,お客様志向の活動

PURPOSE,,事務精度の向上

PURPOSE,,CS向上

\*\*\*\*\*

\* ツール \*

\*\*\*\*\*

TOOL,,特殊チェックオフ資料の作成,特殊co資料

TOOL,,一時払い団体扱の活用,一時団体

TOOL,,団体契約の勘定書ページ分け,団体勘定書

TOOL,,団体契約のフルガード化,

TOOL,,デイリー精算の実施, 精算

TOOL,,通信販売特約の活用,通信販売

TOOL,,ファイリングの見直し,

\*\*\*\*\*

\* 最後の挨拶 \*

\*\*\*\*\*

FINAL,01,

FINAL,02,いつまでも夢を追い続け、

FINAL,02,いつまでも成長を続ける

FINAL,02,東京海上の良きパートナーであり続けてください。

FINAL,02,ご説明は以上です。

FINAL,02,長時間お疲れさまでした。

FINAL,03,ご静聴ありがとうございました。

FINAL,03,今後ともよろしくお願いいたします。FINAL,

L, 04, 今後は、改革に向け、ご尽力下さい。

FINAL,04,当社も営業部門を中心にサポートさせていただきます。

【0034】本実施の形態では、図3で用いられる問題点の選択肢については、「PROBLEM,,」の後に項目名を

記入するようになっている。また、図4で用いられる目的の選択肢については、「PURPOSE,,」の後に項目名を記入するようになっている。図6で用いられるツール名の選択肢については、「TOOL,,」の後に項目名を記入するようになっている。図7で用いられる結びの文章の選択肢については、「FINAL,xx,」(xxは番号)の後に記入するようになっている。なお、番号を振っているのは、文章を複数行で記入できるようにしており、どの行が1セットであるかを判別する必要があるからである。

【0035】図13に、図1に示したクライアント端末3乃至7の処理フローを示しておく。まず、ユーザ・インターフェース部30は、設定ファイル13をサーバ9の記憶装置11から取得する(ステップS1)。そして、図2乃至図7で示したように、ユーザ・インターフェース部30は、設定ファイル13を用いて必要なカテゴリの必要な項目の入力・選択をユーザに対して要求する。そして、ユーザからの入力・選択内容を取得する(ステップS3)。ユーザからの入力・選択内容はプレゼンテーション・ファイル作成部34に出力される。プレゼンテーション・ファイル作成部34は、入力・選択された項目に対応して必要となる部品ファイル15が存在する場合には、当該入力・選択された項目に対応して必要となる部品ファイル15の取得を部品ファイル取得部32に依頼する。部品ファイル取得部32は、ネットワーク1及びサーバ9を介して記憶装置11内の必要となる部品ファイル15を取得する(ステップS5)。そして、プレゼンテーション・ファイル作成部34は、入力された他の情報と部品ファイル15を用いて、プレゼンテーション・ファイルを作成する(ステップS7)。

【0036】図13のステップ3では、図2乃至図7で示したように、図14のような順番で入力・選択がなされる。但し、順番を入れ替えることも可能である。すなわち、基礎情報の入力・選択(ステップS11)、問題点の入力・選択(ステップS13)、目的の入力・選択(ステップS15)、改善項目の入力・選択(ステップS17)、ツールの選択(ステップS19)、進め方の入力・選択(ステップS21)、「最後に」の入力・選択(ステップS23)が行われる。

【0037】設定ファイル13や部品ファイル15をサーバ9側に設けているため、記憶装置11に格納されているファイル内容を更新するだけで、全てのクライアント端末3乃至7で最新のデータを使用することができ。設定ファイル13や部品ファイル15は、経験豊富なコンサルタント等の専門家が作成するため、高品位な情報を用いて、コンサルタント等のスキルのばらつきを小さくすることができるようになる。

【0038】[実施の形態2]実施の形態1では、設定ファイル13の内容は表1に示すように、単に選択肢を与えるものとして扱われていた。例えば、問題点と適用可能なツールの対応関係が分かっていたら、その対応関

## (9) 開2002-14950 (P2002-14950A)

係を用いた処理が可能である。例えば図15に簡単に示すように、問題点AとツールA、問題点BとツールB及びツールC、問題点CとツールC、ツールD及びツールEが対応しているものとする。このような情報を例えば設定ファイル13に含めておく。そして、例えばユーザ・インターフェース部30は、図3においてユーザから問題点の選択入力を受け取った場合には、図6において当該対応関係を用いて、適用可能な解決策（又は改善策）のツール名のみを列挙するようにする。例えば、図16に示すように、図3で問題点Aと問題点Cが選択された場合には、図6にてユーザに提示されるツールを、ツールA、ツールC、ツールD及びツールEとする。このようにすれば、ユーザはより簡単にツールを選択することができるようになる。経験豊富なコンサルタント等の専門家が作成する問題点とツールとの対応関係を用いることができるため、より高品位のコンサルティングを行うことができるようになる。

【0039】[実施の形態3] 図17に本実施の形態におけるシステム概要を示す。企業などのLANであるネットワーク1には、1又は複数のクライアント端末21と、サーバ29が接続されている。クライアント端末21には、ユーザ・インターフェース部23と、部品ファイル取得部25と、プレゼンテーション・ファイル作成部27とが設けられている。また、サーバ29には、問題点対応ツール出力部31が設けられており、記憶装置33を内蔵又は記憶装置33に接続されている。記憶装置33には、設定ファイル35と、部品ファイル37と、問題点ツール対応テーブル39が格納されている。問題点ツール対応テーブル39は、例えば図15のように、問題点と適用可能なツールの対応関係が格納されたテーブルである。本実施の形態における問題点の内容については後に説明する。問題点対応ツール出力部31は、クライアント端末21からユーザにより選択された問題点に関する情報を受信し、問題点ツール対応テーブル39を用いて、適用可能なツール名を出力する機能を有している。

【0040】本実施の形態における設定ファイル35は、問題点についての項目がより具体的なYes/Noで答えられるような質問形式になっている。例えば業務改善についてのコンサルティングの場合には、業務フローに沿った形で、問題が発生し得る場面において業務の現状についての質問が設けられる。一例を図18及び図19を用いて説明する。

【0041】図18は保険代理店における新規契約の際の業務フローの一例を示している。ここでは、契約者の保険加入の申し出を受け、代理店にて補償内容の確認、見積り作成、申込書作成、申込書の郵送又は訪問受け渡しが行われる。そして、契約者による契約締結のために、代理店におけるカバーノートの記入が行われる。契約締結が行われると、契約者が支払った保険料の保険会

社への入金業務、申込書及び口座振替依頼書などの申込書の整備業務、申込書等の控えのファイリング業務、申込書等の保険会社への提出業務が発生する。

【0042】このような業務フローの場合、新規顧客獲得の効率化のために「インターネットのホームページを利用しているか？」（図18（1））という問題点についての質問が設けられる。この問題点に対しては「保険会社が用意している代理店紹介ページを活用する」というツールが対応する。また、見積り作成の効率化のために「電話で加入依頼があった場合、必要事項をその場で見積りプログラムに入力しているか？」（図18

（2））という問題点についての質問が設けられる。この問題点に対しては「見積りプログラムをその場で使用する」というツールが対応する。

【0043】また、「申込書作成後契約者に申込書を渡す場合、訪問すべき顧客を選別しているか？」（図18（3））という問題点についての質問が設けられる。この問題点に対しては「郵送などを利用する」というツールが対応する。申込書郵送作業を効率化するために「申込書を郵送する場合、窓開き封筒を利用しているか？」（図18（4））という問題点についての質問が設けられる。この問題点に対しては「窓開き封筒を使用」というツールが対応する。また、保険料などの入出金業務を効率化するために「ファームバンキングを使用しているか？」（図18（5））という問題点についての質問が設けられる。これに対しては「ファームバンキングを使用」というツールが対応する。さらに、「申込書等の控えのファイリングに多大な時間をかけているか？」（図18（6））という問題点についての質問が設けられる。この問題点に対しては「ファイリングの廃止又は簡素化」というツールが対応する。

【0044】図19は契約更新の際の業務フローの一例を示している。ここでは、保険会社から更新申込書が代理店に送付され、代理店では更新申込書仕分け業務が行われる。また、代理店では、仕分けされた更新申込書の内容チェックが行われた後に、継続意思の確認が行われる。そして、継続意思の確認が完了すると、申込書が契約者に郵送又は訪問にて渡される。そして契約締結の際には、カバーノートの記入、契約締結後には契約者から徴収した保険料を保険会社に入金する作業、申込書整備作業、申込書等のファイリング、申込書等の保険会社提出作業がなされる。

【0045】このような業務フローの場合、例えば「申込書仕分け省力化のために代理店枝番を使用しているか？」（図19（1））という問題点についての質問が設けられる。この問題点に対しては「代理店枝番を有効利用」というツールが対応する。また、更新申込書の内容チェック作業において「申込書の作成し直しが所定件数以上であるか？」（図19（2））という問題点についての質問が設けられる。これに対しては「お勧めパター

(10) 第2002-14950 (P2002-14950A)

ンの見直し」というツールが対応する。さらに、保険契約者の継続意思確認で訪問する場合、「訪問ルートに工夫しているか?」(図19(3))という問題点についての質問が設けられる。これに対しては「訪問ルートの工夫例」というツールが対応する。

【0046】図19(4)は図18(4)と同じである。代理店における保険料集金の効率化のため「手集金が所定額以上か?」(図19(5))という問題点についての質問が設けられる。これに対しては「口座振替、コンビニ決済などの利用」というツールが対応する。図19(6)は図18(5)と同じである。図19(7)は図18(6)と同じである。

【0047】上で述べたような問題点に関する質問が設定ファイル35の問題点の項目として列挙される。ユーザ・インターフェース部23では、例えば図3の問題点についての選択肢を列挙する欄310に問題に関する質問及びYes/Noのチェックボックスを設ける。ユーザ・インターフェース部23は、例えば質問に対する解答がNoの場合には問題点が選択されたものと解釈する。逆に解答がYesの場合に問題点が選択されたものと解釈するような質問構成や、問題点に対する質問毎にYes/Noのいずれを選択と解釈するかを設定ファイル35で設定しておいてもよい。また、上で述べたような問題点とツールの対応関係は、問題点ツール対応テーブル39に定義され、問題点対応ツール出力部31により用いられる。

【0048】上で述べたような業務フロー中の質問だけでなく、他の場面や状態に対する質問についても設定ファイル35に含めることができる。

【0049】では、図17に示されたシステムの動作を図20を用いて説明する。まず、クライアント端末21のユーザ・インターフェース部23が、設定ファイル35をサーバ29に要求する(ステップS31)。サーバ29は、記憶装置33に格納されている設定ファイル35を取り出し、要求してきたクライアント端末21に送信する(ステップS33)。クライアント端末21は、設定ファイルを受信し(ステップS35)、ユーザ・インターフェース部23は、ユーザに対して図2乃至図7で示したような形で情報の入力・選択を促す。但し、問題点の項目の選択については、上で述べたように設定ファイル35に設けられた問題点についての質問を表示して、ユーザに質問に答えるように促す。ユーザが質問に答えれば、問題点が選択されたことになる。選択された問題点に関する情報は、サーバ29に送信される(ステップS37)。

【0050】サーバ29の問題点対応ツール出力部31は、問題点ツール対応テーブル39を用いて、選択された問題点に適用可能なツール名を出力する。ここでは、出力されたツール名はクライアント端末31に送信される(ステップS39)。クライアント端末31のユーザ

・インターフェース部33は、適用可能なツール名のリストを受信し、ユーザに対して表示する(ステップS41)。例えば図6のツール名を列挙する欄610に、問題点対応ツール出力部31が出力した適用可能なツール名を列挙する。ユーザに対しては、これらの中から実際に顧客に対して提示すべきツールを選択するように促す。

【0051】ユーザがツールを選択すると、ユーザ・インターフェース部23はツール選択指示情報をプレゼンテーション・ファイル作成部27に出力する。プレゼンテーション・ファイル作成部27は、部品ファイル取得部25にツールの選択情報を出力して、部品ファイルの取得を依頼する。部品ファイル取得部25は、ツールの選択指示情報をサーバ29に送信する(ステップS43)。サーバ29は、選択指示情報を基に選択されたツールの部品ファイルを記憶装置33から取り出し、クライアント端末21に送信する(ステップS45)。クライアント端末21の部品ファイル取得部25は部品ファイルを受信して(ステップS47)、プレゼンテーション・ファイル作成部27に出力する。

【0052】他の必要な事項の入力・選択が終了して、ユーザ・インターフェース部23が取得した情報をプレゼンテーション・ファイル作成部27に出力すると、プレゼンテーション・ファイル作成部27は部品ファイルと合わせてプレゼンテーション・ファイルを作成する(ステップS49)。プレゼンテーション・ファイルは、実施の形態1の図8乃至図12に示したような形式になる。

【0053】このようにすれば、設定ファイル35や部品ファイル37をサーバ29側に設けているため、記憶装置33に格納されているファイル内容を更新するだけで、全てのクライアント端末21で最新のデータを使用することができる。問題点ツール対応テーブル39についても同じことが言える。また、問題点ツール対応テーブル39及び問題点対応ツール出力部31の組み合わせで、経験豊富なコンサルタント等の専門家がノウハウなどを組み込むことができ、より高品位なコンサルティングを行うことができる。問題点が質問形式で選択できるため、コンサルタントなどの負担が低下し、作業効率が上がる。

【0054】なお、図20のステップS39のツール名の送信及びステップS41及びS43をスキップしてしまう態様も可能である。また、問題点ツール対応テーブル39をクライアント端末21に送信し、クライアント端末21側で適用可能なツール名を抽出するようにすることも可能である。

【0055】[実施の形態4] 本実施の形態におけるシステム概要を図21に示す。ネットワーク1には、1又は複数のクライアント端末51と、サーバ63とが接続されている。クライアント端末51には、ユーザ・イン

(11) 第2002-14950 (P2002-14950A)

ターフェース部53と、部品ファイル取得部55と、プレゼンテーション・ファイル作成部57とが備えられている。サーバ61には、問題解析部63が設けられており、記憶装置65が内蔵又は接続されている。記憶装置65は、設定ファイル67及び部品ファイル69を格納している。

【0056】実施の形態3では、Yes/No形式の質問により表された問題点が設定ファイル内に列挙される形であったが、本実施の形態では問題点を見つけるために調査する調査項目が設定ファイル67に含まれるようになる。例えば、図22に示すように、入金・支払い、発送・返送物、ファイリング、団体、精算（照合）等の項目毎に、1又は複数の調査項目が設けられている。ユーザ・インターフェース部53は、設定ファイル67に定義されたこれらの調査項目をユーザに対して表示し、ユーザに調査項目毎に、数値又は状態を入力するように促す。例えば、図3の問題点についての選択肢を列挙する欄310に、調査項目を示すようにする。ユーザにより入力された調査項目毎の数値又は状態入力データについては、ユーザ・インターフェース部53からサーバ63の問題解析部61に送信される。問題解析部61は、例えば、調査項目毎に所定の基準を設けておき、1又は複数の調査項目の組み合わせで、顧客に対して適用可能な解決策のツールを抽出する。

【0057】図21に示したシステムの動作フローを図23を用いて説明する。最初に、ユーザ・インターフェース部53は、設定ファイル65の取得要求をサーバ61に対して送信する（ステップS51）。サーバ61は、記憶装置65から設定ファイル67を取り出して、クライアント端末51に送信する（ステップS53）。クライアント端末51は、設定ファイル67を受信し（ステップS55）、ユーザ・インターフェース部53は、ユーザに対して図2乃至図7で示したような形で情報の入力・選択を促す。但し、問題点の選択については、上で述べたように設定ファイル67に定義された問題点に関する調査項目を表示して、ユーザに調査項目に記入するように促す。ユーザが調査項目に記入すれば、問題点に関わるデータが入力されたことになる。入力データは、サーバ61に送信される（ステップS57）。

【0058】サーバ61の問題解析部63は、入力データを解析して、顧客に対して適用可能なツール名を出力する。ここでは、出力されたツール名はクライアント端末51に送信される（ステップS61）。クライアント端末51のユーザ・インターフェース部53は、適用可能なツール名のリストを受信し、ユーザに対して表示する（ステップS63）。例えば図6のツール名を列挙する欄610に、問題解析部63が出力した適用可能なツール名を列挙する。ユーザに対しては、これらの中から実際に顧客に対して提示すべきツールを選択するように促す。

【0059】ユーザがツールを選択すると、ユーザ・インターフェース部53はツール選択指示情報をプレゼンテーション・ファイル作成部57に出力する。プレゼンテーション・ファイル作成部57は、部品ファイル取得部55にツールの選択情報を出力して、部品ファイルの取得を依頼する。部品ファイル取得部55は、ツールの選択指示情報をサーバ61に送信する（ステップS65）。サーバ61は、選択指示情報を基に選択されたツールの部品ファイルを記憶装置65から取り出し、クライアント端末51に送信する（ステップS67）。クライアント端末51の部品ファイル取得部55は部品ファイルを受信して（ステップS69）、プレゼンテーション・ファイル作成部57に出力する。

【0060】他の必要な事項の入力・選択が終了して、ユーザ・インターフェース部53が取得した情報をプレゼンテーション・ファイル作成部57に出力すると、プレゼンテーション・ファイル作成部57は部品ファイルと合わせてプレゼンテーション・ファイルを作成する（ステップS71）。プレゼンテーション・ファイルは、実施の形態1の図8乃至図12に示したような形式になる。

【0061】このようにすれば、設定ファイル67や部品ファイル69をサーバ61側に設けているため、記憶装置65に格納されているファイル内容を更新するだけで、全てのクライアント端末21で最新のデータを使用することができる。また、問題解析部63により、経験豊富なコンサルタント等の専門家がノウハウなどを組み込むことができ、より高品位なコンサルティングを行うことができる。問題点が調査項目毎に入力できるため、コンサルタントなどの負担が低下し、作業効率上がる。

【0062】なお、図23のステップS61のツール名の送信及びステップS63及びS65をスキップしてしまふ態様も可能である。

【0063】〔実施の形態5〕実施の形態5では、問題点についての調査項目について別ファイル（問題データ・ファイル59）を別途用意し、設定ファイル67は問題点以外の部分の入力・設定について使用される。問題データ・ファイル59は、例えば図22に示したように、調査項目毎に、当該調査項目の数値又は状態が入力されたファイルである。問題データ・ファイル59をサーバ61の問題解析部63に送信し、問題解析部63にて解析し、顧客に適用可能なツールを抽出する。これ以外は実施の形態4と同じである。

【0064】図24に実施の形態5における処理フローを示しておく。最初に、ユーザ・インターフェース部53は、設定ファイル65の取得要求をサーバ61に対して送信する（ステップS72）。サーバ61は、記憶装置65から設定ファイル67を取り出して、クライアント端末51に送信する（ステップS73）。クライアン

(12) 頁2002-14950 (P2002-14950A)

ト端末51は、設定ファイル67を受信し(ステップS74)、ユーザ・インターフェース部53は、ユーザに対して図2乃至図7で示したような形で情報の入力・選択を促す。但し、問題点の選択については、上で述べたように予め作成しておいた問題データ・ファイル59を、サーバ61に送信する(ステップS75)。

【0065】サーバ61の問題解析部63は、問題データ・ファイル59を受信し(ステップS77)、問題データ・ファイル59を解析して(ステップS79)、顧客に対して適用可能なツール名を出力する。ここでは、出力されたツール名はクライアント端末51に送信される(ステップS81)。クライアント端末51のユーザ・インターフェース部53は、適用可能なツール名のリストを受信し、ユーザに対して表示する(ステップS83)。例えば図6のツール名を列挙する欄610に、問題解析部63が出力した適用可能なツール名を列挙する。ユーザに対しては、これらの中から実際に顧客に対して提示すべきツールを選択するように促す。

【0066】ユーザがツールを選択すると、ユーザ・インターフェース部53はツール選択指示情報をプレゼンテーション・ファイル作成部57に出力する。プレゼンテーション・ファイル作成部57は、部品ファイル取得部55にツールの選択情報を出力して、部品ファイルの取得を依頼する。部品ファイル取得部55は、ツールの選択指示情報をサーバ61に送信する(ステップS85)。サーバ61は、選択指示情報を基に選択されたツールの部品ファイルを記憶装置65から取り出し、クライアント端末51に送信する(ステップS87)。クライアント端末51の部品ファイル取得部55は部品ファイルを受信して(ステップS89)、プレゼンテーション・ファイル作成部57に出力する。

【0067】他の必要な事項の入力・選択が終了して、ユーザ・インターフェース部53が取得した情報をプレゼンテーション・ファイル作成部57に出力すると、プレゼンテーション・ファイル作成部57は部品ファイルと合わせてプレゼンテーション・ファイルを作成する(ステップS91)。プレゼンテーション・ファイルは、実施の形態1の図8乃至図12に示したような形式になる。

【0068】このようにすれば、設定ファイル67や部品ファイル69をサーバ61側に設けているため、記憶装置65に格納されているファイル内容を更新するだけで、全てのクライアント端末21で最新のデータを使用することができる。また、問題解析部63により、経験豊富なコンサルタント等の専門家がノウハウなどを組み込むことができ、より高品位なコンサルティングを行うことができる。問題点については調査項目毎に予め作成しておいたファイルを使用できるため、コンサルタントなどの負担が低下し、作業効率上がる。

【0069】なお、図25のステップS81のツール名

の送信及びステップS83及びS85をスキップしてしまいう態様も可能である。

【0070】以上本発明の実施の形態を説明したが、本実施の形態は一例であって様々な変形が可能である。特に、図2乃至図7に示した画面構成例は、同様の内容を有する他の画面構成に変更可能である。さらに、プレゼンテーション・ファイルについても図8乃至図12は一例であって、他の様式にてプレゼンテーション・ファイルを作成してもよい。問題点についての調査項目についても、図18及び図19並びに図22に示すような項目以外に、多数の数値データなどを用いることができる。

【0071】また、上で述べた実施の形態においては、ネットワーク1を介して設定ファイル13と、部品ファイル15とをクライアント端末3乃至7が取得することを前提としている。しかし、ネットワーク1経由による取得に代えて、フロッピー・ディスクなどの記憶媒体などを用いて、これらのファイルを取得するような構成とすることも可能である。

【0072】さらに、上では部品ファイル取得部及びプレゼンテーション・ファイル作成部をクライアント端末に設ける例を示したが、サーバ側に設けて最終的にサーバで作成されたプレゼンテーション・ファイルをクライアント端末が取得するような構成とすることも可能である。

【0073】

【発明の効果】以上述べたように、業務遂行において知識・経験などの共有を図りながら効率的にプレゼンテーション資料を作成できるようにするための技術を提供することができた。

【0074】また、業務遂行において、更新されていく知識・経験などの共有を図りながら効率的にプレゼンテーション資料を作成できるようにするための技術を提供することができた。

【図面の簡単な説明】

【図1】実施の形態1及び2に係るシステム全体のブロック図である。

【図2】クライアント端末における第1の入力画面の一例を示す図である。

【図3】クライアント端末において第2の入力画面の一例を示す図である。

【図4】クライアント端末において第3の入力画面の一例を示す図である。

【図5】クライアント端末において第4の入力画面の一例を示す図である。

【図6】クライアント端末において第5の入力画面の一例を示す図である。

【図7】クライアント端末において第7の入力画面の一例を示す図である。

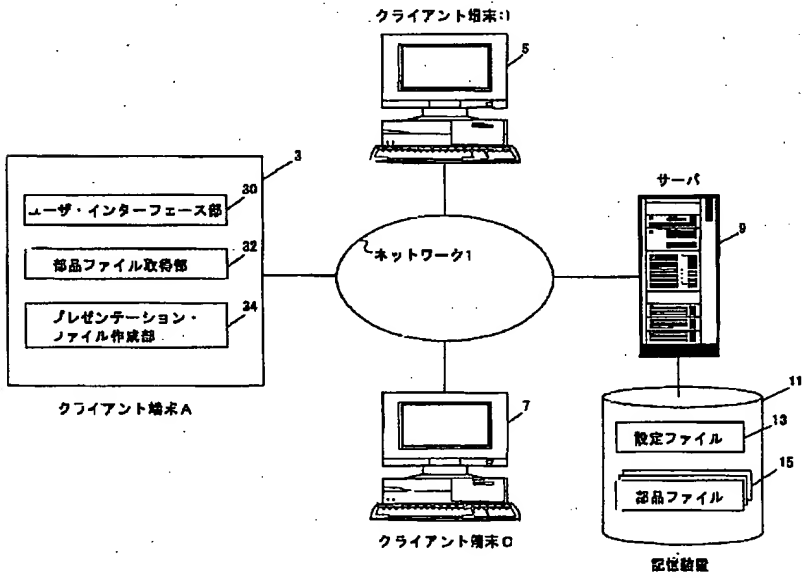
【図8】図2の入力結果により生成されたプレゼンテーション・ファイルの一部を示す図である。

(13) 頁2002-14950 (P2002-14950A)

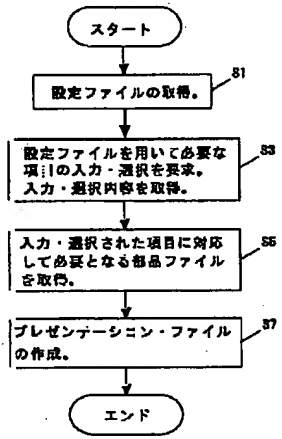
【図9】図3の入力結果により生成されたプレゼンテーション・ファイルの一部を示す図である。  
【図10】図4の入力結果により生成されたプレゼンテーション・ファイルの一部を示す図である。  
【図11】図5の入力結果により生成されたプレゼンテーション・ファイルの一部を示す図である。  
【図12】図7の入力結果により生成されたプレゼンテーション・ファイルの一部を示す図である。  
【図13】実施の形態1における処理フローを示す図である。  
【図14】図2乃至図7における入力処理フローを示す図である。  
【図15】問題点と適用可能ツールの対応関係の一例を表す図である。  
【図16】選択された問題点に対応する適用可能ツールの関係の一例を示す図である。  
【図17】実施の形態3に係るシステム全体のブロック図である。  
【図18】問題点についての質問項目を業務フローの流れの中で説明するための模式図である。

【図19】問題点についての質問項目を業務フローの流れの中で説明するための模式図である。  
【図20】実施の形態3の処理フローを示す図である。  
【図21】実施の形態4及び5に係るシステム全体のブロック図である。  
【図22】問題点についての調査項目の一例を示す表である。  
【図23】実施の形態4の処理フローを示す図である。  
【図24】実施の形態5の処理フローを示す図である。  
【符号の説明】  
1 ネットワーク 3, 5, 7, 51 クライアント端末  
9, 29, 61 サーバ 11, 33, 65 記憶装置  
13, 35, 67 設定ファイル 15, 37, 69 部品ファイル  
31 問題点対応ツール出力部 63 問題解析部  
59 問題データ・ファイル

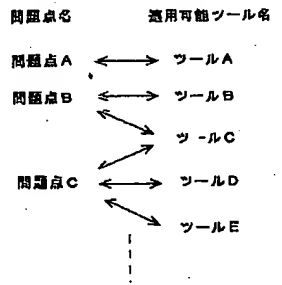
【図1】



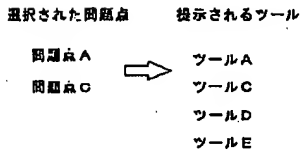
【図13】



【図15】



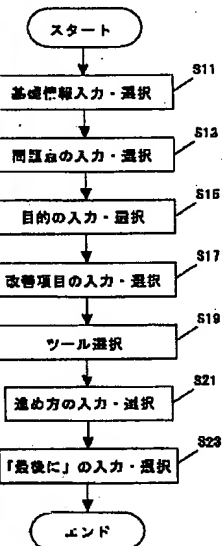
【図16】



(14) 2002-14950 (P2002-14950A)

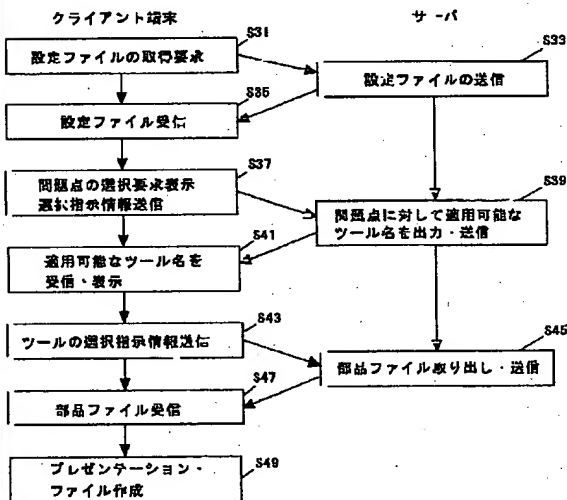
【図2】

【図14】



【図3】

【図20】

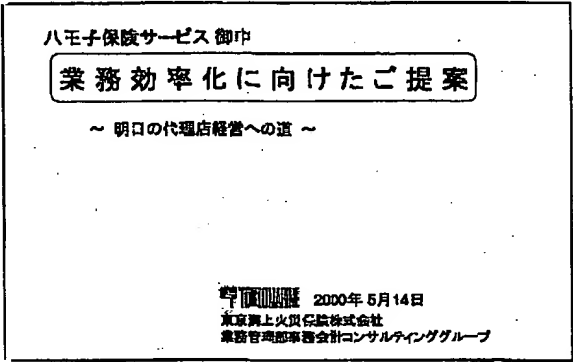


【図4】

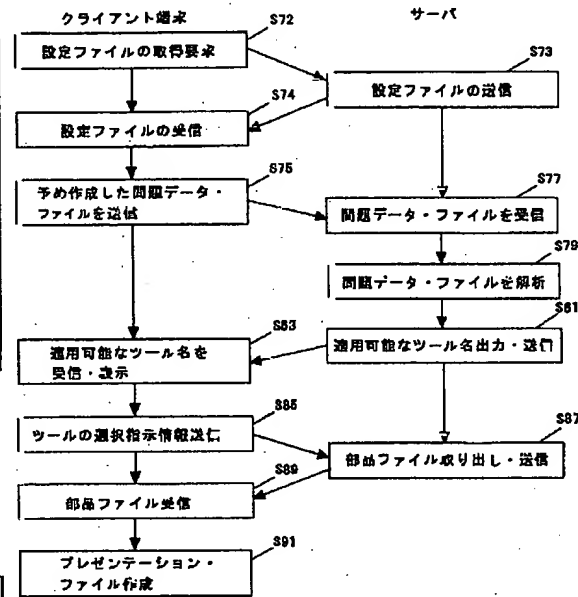


(16) 頁2002-14950 (P2002-14950A)

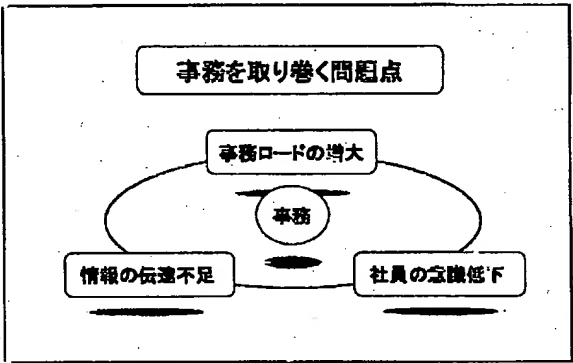
【図8】



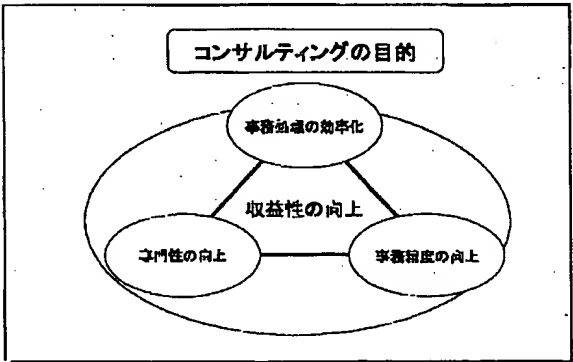
【図24】



【図9】

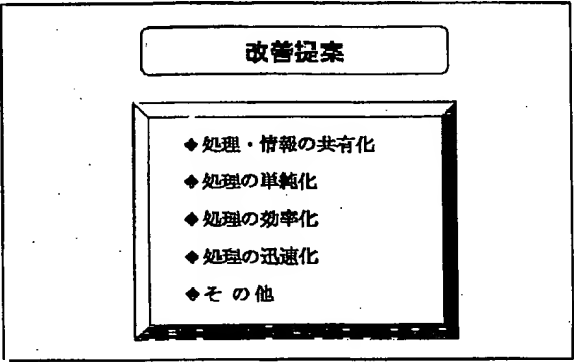


【図10】

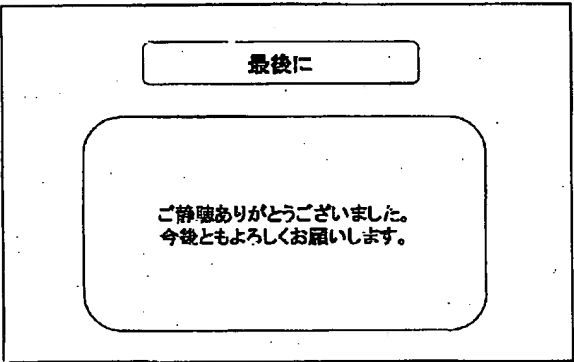


(17) 冊2002-14950 (P2002-14950A)

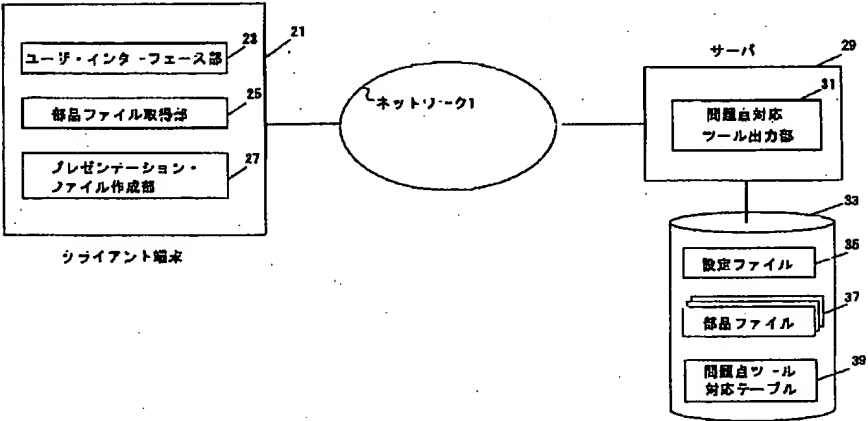
【図11】



【図12】

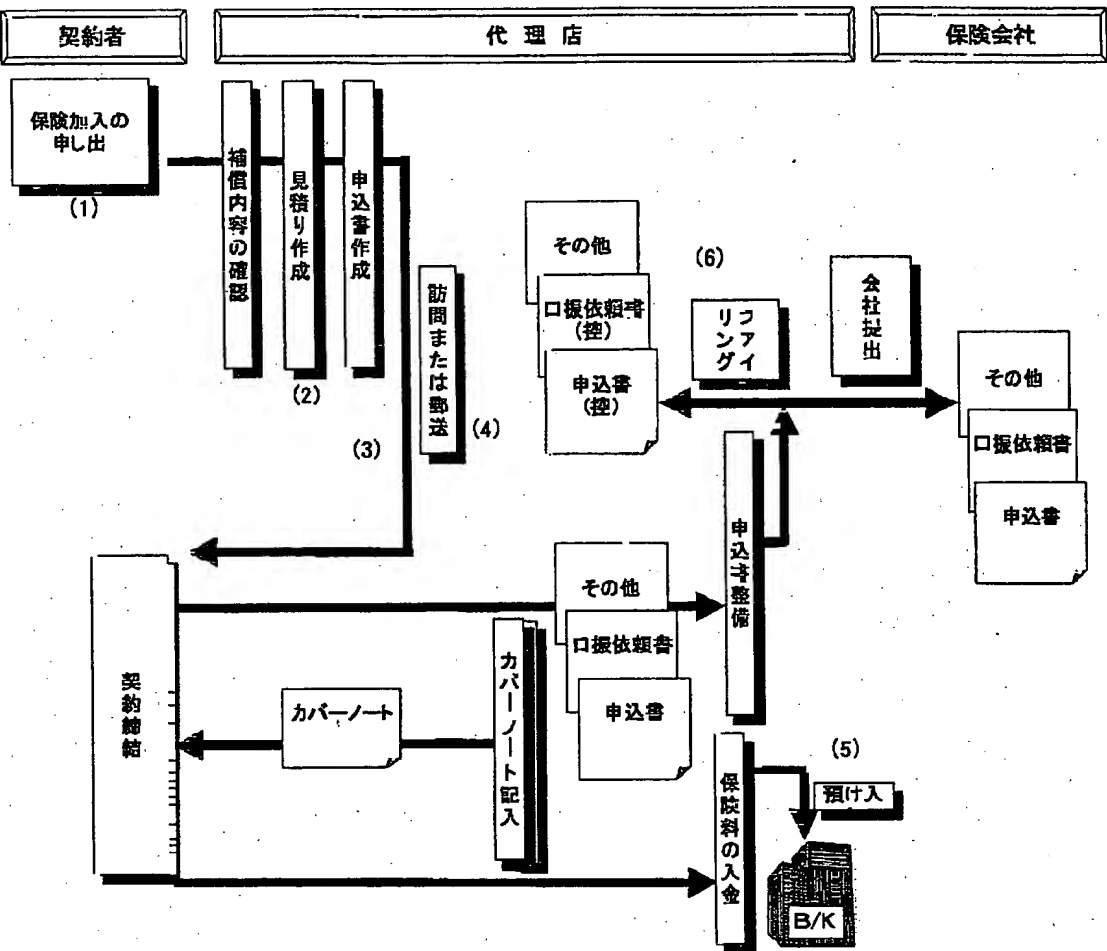


【図17】

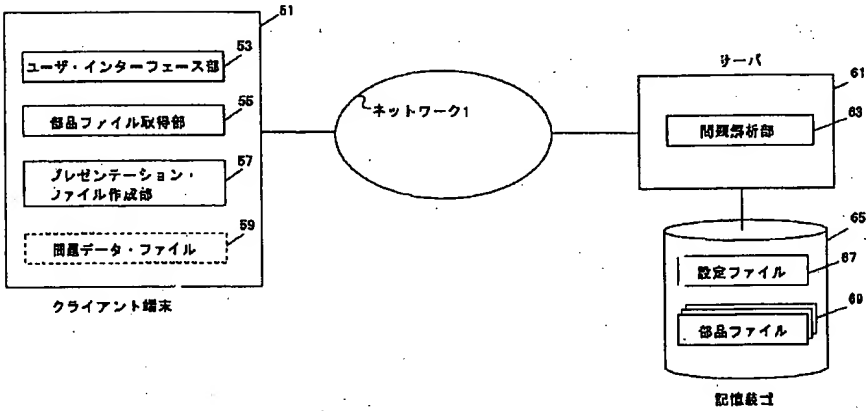


(18) 2002-14950 (P2002-14950A)

【図18】

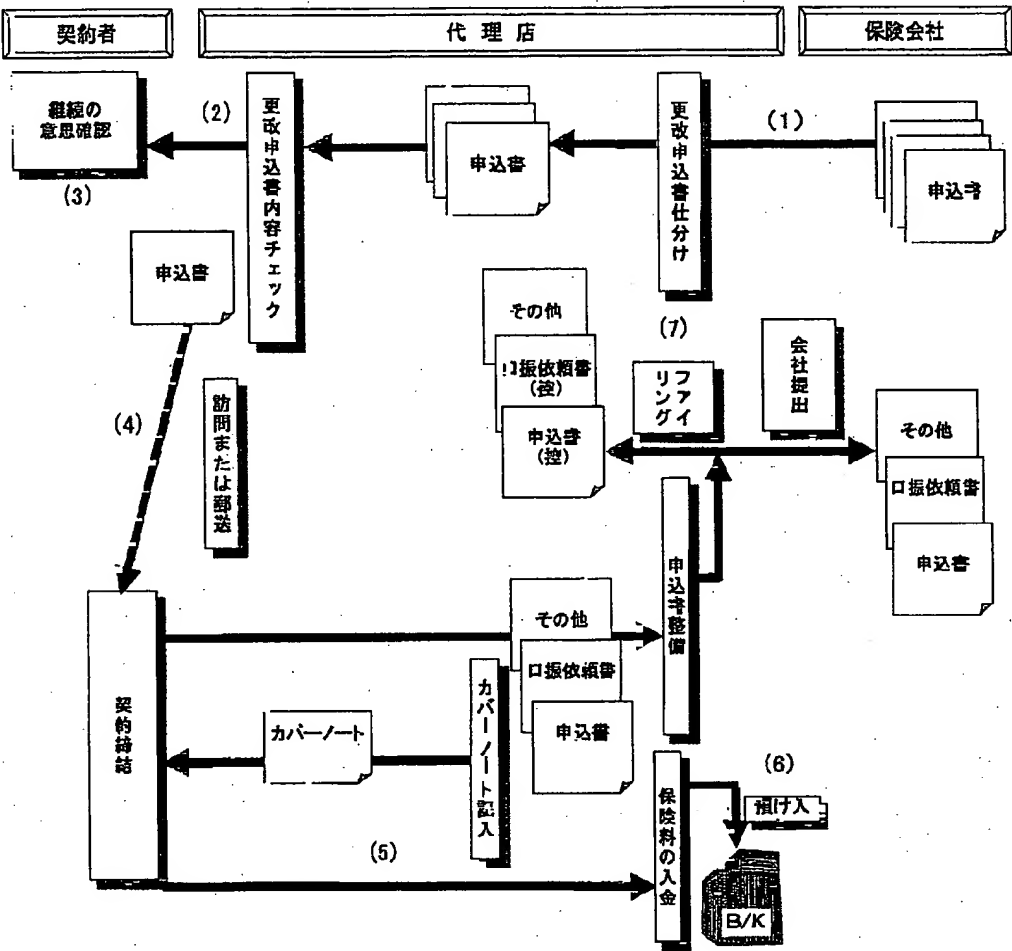


【図21】



(19) 2002-14950 (P2002-14950A)

【図19】



フロントページの続き

(72)発明者 牧野 司  
東京都千代田区丸の内1丁目2番1号 東  
京海上火災保険株式会社内

Fターム(参考) 5B009 NA04 NB01 NC01 NC05 SA12  
VA09  
5B049 AA01 AA02 CC00 CC02 CC21  
DD01 DD05 EE00 EE05 FF03  
GG04 GG07

**This Page is Inserted by IFW Indexing and Scanning  
Operations and is not part of the Official Record**

**BEST AVAILABLE IMAGES**

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images include but are not limited to the items checked:

- ☐ **BLACK BORDERS**
- ☐ **IMAGE CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES**
- ☐ **FADED TEXT OR DRAWING**
- ☒ **BLURRED OR ILLEGIBLE TEXT OR DRAWING**
- ☐ **SKEWED/SLANTED IMAGES**
- ☐ **COLOR OR BLACK AND WHITE PHOTOGRAPHS**
- ☐ **GRAY SCALE DOCUMENTS**
- ☐ **LINES OR MARKS ON ORIGINAL DOCUMENT**
- ☐ **REFERENCE(S) OR EXHIBIT(S) SUBMITTED ARE POOR QUALITY**
- ☐ **OTHER:** \_\_\_\_\_

**IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.**

**As rescanning these documents will not correct the image problems checked, please do not report these problems to the IFW Image Problem Mailbox.**